

Государственное учреждение образования  
«Вилейская гимназия № 2»

# Сборник материалов «Практическая медиация»



Вилейка, 2022

## Сборник материалов «Практическая медиация»

Совместное успешное разрешение конфликта может сблизить людей больше, чем многие годы, проведенные во взаимном обмене любезностями. Однако есть такие способы решения конфликта, которые разрушают даже устойчивые многолетние связи.

Уильям Линкольн

Конфликт – неизбежное явление в образовательном процессе. Различия в возрасте, опыте, взглядах, ценностях участников образовательных отношений делает их общение чрезвычайно напряженным и требует своевременного предупреждения его деструктивных форм, компетентного разрешения возникающих противоречий.

Современный эффективный способ разрешения конфликтов – медиация.

**Медиация** – это способ урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения. **Медиация** – это конфиденциальные переговоры конфликтующих сторон с участием нейтрального и беспристрастного посредника – медиатора – в целях урегулирования спора (конфликта) сторон путем выработки ими взаимоприемлемого соглашения, разрешающего конфликт.

Процедура медиации направлена на диалог и делает обе конфликтующие стороны активными участниками разрешения конфликта. Особым преимуществом медиации является то, что основой данного метода является уважение к личности, добровольное участие и волеизъявление, свобода выработки и принятия решений, возможности защиты и удовлетворения интересов всех сторон при условии предоставления им равных прав.

Сегодня учреждение образования является значимым социальным институтом, через который осуществляется трансляция и воплощение базовых ценностей и целей современного общества. Центральным компонентом школы является образовательная среда, которая выступает как психолого-педагогическая реальность, содержащая условия для формирования личности, как учащегося, так и педагога. Поддерживает эту реальность – установление взаимоотношений между всеми участниками образовательной среды (между учениками и учениками, учениками и учителями, администрацией и учителями, учителями и родителями, учениками и родителями.). Качество этих отношений определяет качество образовательной среды и обуславливает ее психологическую безопасность.

Профилактика конфликта – организация взаимодействия в коллективе, исключающего или минимизирующего возможность возникновения конфликтов между детьми, а также между детьми и взрослыми.

Главная цель медиации – превратить школу в безопасное, комфортное пространство для всех участников образовательного процесса (учащихся, педагогов, родителей).

**Основными критериями психологической безопасности являются:**

- 1) формирование у участников образовательных отношений конфликтологической компетентности на основе умений сотрудничества, диалога и конструктивного разрешения конфликтов;
- 2) обучение учащихся, педагогов и родителей навыкам посредничества в разрешении конфликтов;
- 3) медиативный подход в разрешении всех видов школьных конфликтов в рамках деятельности школьной службы медиации;
- 4) возможность соблюдения прав и защиты интересов всех участников образовательной среды.

Служба медиации в школе в большей степени воспитывает и учит культуре диалога, а не только и не столько занимается непосредственно спорами и профилактикой асоциального поведения. То есть она чаще является направлением воспитательной работы, чем просто альтернативой конфликтной комиссии.

Правильный подход является решающим для развития конфликта. От грамотных действий специалиста зависит динамика конфликта: его завершение или дальнейшее усугубление.

Задачи, стоящие перед специалистом:

- 1) выслушать сторону и понять ее истинные интересы;
- 2) определить, какого рода ущерб причинен стороне и что сторона понимает под справедливым решением ситуации;
- 3) оценить ситуацию с точки зрения нормативно- правового содержания;
- 4) определить, является ли возможным урегулирование ситуации силами учреждения образования и не нарушается ли при этом закон;
- 5) урегулировать конфликт в соответствии с законом и интересами сторон, восстановив баланс ущерба.

**Принципы медиации** – это основополагающие начала, фундамент, на котором основывается медиация; это то, что отличает медиацию от других способов разрешения конфликтов. Строгое соблюдение принципов медиации является первым и важнейшим условием функционирования медиации как правового института и способа разрешения конфликтов.

**Добровольность.** Медиация является добровольной процедурой. Принуждение к участию в медиации не допускается. Стороны вправе на любой стадии беспрепятственно выйти из медиации. Ни одно из выдвигаемых сторонами предложений не является обязывающим, если оно не закреплено в медиативном соглашении. Медиатор не вправе препятствовать сторонам в принятии какого-либо решения относительно разрешения спора или порядка проведения переговоров.

***Добросовестность, равноправие и сотрудничество сторон***

Стороны в медиации наделены равным объемом прав и обязанностей. Каждая из сторон вправе высказывать мнения, предлагать варианты разрешения конфликта, делать заявления, представлять документы, относящиеся к спору. Добросовестность и сотрудничество включают в себя готовность сторон честно и открыто участвовать в переговорах, прилагать необходимые усилия для выработки вариантов разрешения спора, уважительно относиться к медиатору и иным участникам медиации, добросовестно выполнять достигнутые договоренности.

***Беспристрастность и независимость медиатора***

Медиатор обязан оставаться лицом беспристрастным и независимым. Медиатор не вправе предлагать сторонам варианты разрешения конфликта, принуждать стороны к принятию какого-либо решения, давать оценку действиям сторон, принимать чью-либо сторону, давать консультации по поводу перспектив разрешения спора, в том числе в суде. Медиатор не выполняет функций судьи или арбитра, его задача – организовать диалог между конфликтующими сторонами таким образом, чтобы они перестали видеть друг в друге соперников и стали партнерами, совместно работающими над общей задачей – поиском путей взаимовыгодного разрешения конфликта.

***Конфиденциальность.*** Медиация является конфиденциальной процедурой. Любая информация, ставшая известной медиатору или сторонам в связи с их участием в медиации, является конфиденциальной и не подлежит разглашению иначе как с согласия стороны, предоставившей такую информацию. Конфиденциальная информация не подлежит разглашению третьим лицам, а также суду и любому другому органу или организации.

***Гибкость медиации.*** Гибкость медиации обеспечивается тем, что ключевая роль в медиации принадлежит воле сторон. Стороны вправе самостоятельно выбрать медиатора, по взаимному согласию определить время, место и порядок проведения медиации, определить перечень конфиденциальной информации, условия и последствия ее разглашения и т.д. Однако, наиболее важным является то, что стороны медиации самостоятельно, без чьего-либо принуждения вырабатывают варианты разрешения своего конфликта. Такой подход способствует снижению эмоциональной напряженности и сохранению диалога между сторонами конфликта.

***Гибкость медиации.*** Гибкость медиации обеспечивается тем, что ключевая роль в медиации принадлежит воле сторон. Стороны вправе самостоятельно выбрать медиатора, по взаимному согласию определить время, место и порядок проведения медиации, определить перечень конфиденциальной информации, условия и последствия ее разглашения и т.д. Однако, наиболее важным является то, что стороны медиации самостоятельно, без чьего-либо принуждения вырабатывают варианты разрешения своего конфликта. Такой подход способствует снижению эмоциональной напряженности и сохранению диалога между сторонами конфликта.

Особое место занимает школьная медиация, которая активно развивается в школах Республики Беларусь, где в роли посредников выступают сами школьники.

Школьники-медиаторы, прошедшие специальное обучение, помогают как одноклассникам, так и другим учащимся помириться, найти выход из любой конфликтной ситуации, сложившейся в школе.

Школьный медиатор в процессе частного разговора с обеими сторонами, должен выявить настоящие мотивы конфликта и помочь выработать совместное решение, отражающее интересы всех. Медиатор подводит конфликтующие стороны к тому, чтобы они высказали свои эмоции и чувства. Медиатор предлагает высказать каждому свое видение решения этого конфликта. Затем из максимального количества вариантов примирения стороны выбирают те, которые для них наиболее приемлемы.

Безусловно, обучение школьников медиации – важно и нужно. Обучаясь разрешать конфликты с помощью медиации, дети учатся уважать себя, ценить других, в них воспитывается ответственное отношение к своим поступкам. Медиация в школе поможет стать доброжелательней, слушать и слышать собеседника, обосновывать свою позицию, высказывать свое мнение и быть ответственными за принятые решения. Медиация «равный-равному» имеет ряд естественных преимуществ:

школьники имеют возможность лучше понять суть проблем и переживаний своих ровесников в силу принадлежности к одной субкультуре;

между ровесниками нет статусно-обусловленных отношений власти и подчинения;

взаимодействие «равный-равному» позволяет сделать процесс медиации соразмерным возрасту конфликтующих сторон;

медиация «равный-равному» способствует «нормализации» конструктивных способов разрешения возникающих противоречий.

**Медиация** учит их умению занимать активную жизненную позицию. И всему этому самое время учиться в школе!!!

### Этапы медиации

№ п/п	Этапы медиации	Действия	Результаты
1.	Предварительная беседа	<ul style="list-style-type: none"> <li>Установить контакт и создать позитивную атмосферу;</li> <li>кратко выяснить ситуацию или суть проблемы;</li> <li>обсудить организационные моменты: время, место и т.д.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Готовность сторон к медиации и решению проблемы;</li> <li>договоренность о встрече</li> </ul>
2.	Введение	<ul style="list-style-type: none"> <li>Выяснить ожидания/мотивы обращения к медиатору;</li> <li>разъяснить процедуру и принципы проведения медиации;</li> <li>согласовать правила поведения во время переговоров</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Понимание сторонами процесса медиации, роли и правил;</li> <li>позитивный настрой клиентов на активное слушание;</li> <li>заключение договора на медиацию</li> </ul>
3.	Описание	<ul style="list-style-type: none"> <li>Определить видение конфликта</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Объективное представление</li> </ul>

	конфликта	каждой из сторон; <ul style="list-style-type: none"> <li>• выяснить и озвучить противоречия и согласия;</li> <li>• собрать информацию (даты, факты);</li> <li>• зафиксировать темы для обсуждения</li> </ul>	всех сторон о конфликте; <ul style="list-style-type: none"> <li>• фиксация противоречий и согласий;</li> <li>• фиксирование темы в рамках конфликта, обсуждение которой важно для каждой из сторон</li> </ul>
4.	Разбор конфликта	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проговорить чувства;</li> <li>• разграничить позиции и интересы конфликтующих сторон;</li> <li>• содействовать пониманию позиции другой стороны;</li> <li>• обозначить сущность интересов;</li> <li>• проговорить их позитивные перспективы и поиск решения</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Воспроизведение и понимание позиции другой стороны;</li> <li>• понимание озвученных и проговоренных чувств каждой из сторон;</li> <li>• готовность каждой из сторон вносить вклад в решение конфликта</li> </ul>
5.	Решение проблемы	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Создать список вариантов решений и их альтернатив (банк идей);</li> <li>• обсудить последствия и возможности выбора того или иного решения;</li> <li>• проговорить их позитивные и негативные аспекты</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Совместный выбор решения, удовлетворяющего обе стороны;</li> <li>• составление плана действия и его одобрение обеими сторонами</li> </ul>
6.	Соглашение. Осуществление решения (постмедиативная встреча)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Сформулировать соглашение;</li> <li>• обсудить возможность внесения изменений и определить срок действия соглашения;</li> <li>• подписать соглашение;</li> <li>• провести встречу для проверки соблюдения соглашения</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Готовность и подписание соглашения между сторонами конфликта;</li> <li>• подтверждение или внесение изменений в принятое соглашение;</li> <li>• договоренность о следующей встрече (в случае необходимости)</li> </ul>

### Памятка педагогу в разрешении конфликтов

1. Объяснить, что в жизни конфликты возникают часто, и надо научиться их разрешать.

2. Установить ряд правил, чтобы успешно искать решение:

- говорящего не перебивать, дать возможность высказать свое мнение;
- говорить правду, не оскорбляя и не упрекая друг друга;
- стремиться к сотрудничеству, искать общее решение.

3. Обсуждать следующие вопросы:

Вопрос	Действие
а) Что произошло?	Сформулировать суть конфликта.
б) Что привело к конфликту? Почему это произошло?	Выяснить причины.
в) Какие чувства вызвал конфликт у участников противостояния?	Определить. Назвать чувства.
г) Как быть в этой ситуации?	Найти решение.

4. Выслушать обе конфликтующие стороны. Они должны быть

уверены, что к их мнению прислушиваются. Следить за тем, чтобы высказывания были конструктивными.

5. Стараться снизить эмоциональное возбуждение. Дать возможность высказываться, обеспечивая эмоциональную поддержку. Эмоциональная разрядка способствует в дальнейшем установлению атмосферы доверия на переговорах.

6. Если конфликт сложный, то необходимо рассматривать спорные вопросы по пунктам.

7. Выслушать и обсудить предложения каждой стороны по каждому пункту.

8. Выработать общее решение, одинаково понимаемое сторонами.

9. Принятое решение отразить в соглашении (в письменной или устной форме).

10. Поблагодарить стороны за конструктивное общение.

## Глоссарий

**Агрессия** - индивидуальное или коллективное поведение, направленное на нанесение физического или психологического вреда, ущерба либо на уничтожение другого человека или группы людей.

**Динамика конфликта** - ход развития конфликта, его изменение под воздействием внутренних механизмов конфликта, а также внешних факторов и условий.

**Завершение конфликта** - окончание конфликта по любым причинам.

**Затухание конфликта** - временное прекращение противодействия при сохранении основных признаков конфликта: противоречий и напряженных отношений. Конфликт переходит из явной формы в скрытую.

**Избегание** - стратегия поведения, предусматривающая уход от решения проблемы и являющаяся попыткой выйти из конфликта при минимуме затрат.

**Инцидент** - первый открытый этап в динамике конфликта, выражающийся во внешнем противодействии, столкновении сторон.

**Компромисс** - 1) стратегия поведения, предусматривающая взаимные уступки; 2) соглашение противоборствующих сторон на основе взаимных уступок.

**Консенсус** - 1) общее согласие по спорным вопросам; 2) согласованность взглядов и ориентаций субъектов, метод принятия решений, посредством сотрудничества, достижения принципиального единства мнений.

**Конфликт** - противоречие, столкновение противоположных взглядов, интересов, точек зрения, форм поведения; разногласие внутри человека или между людьми, чреватое для них серьезными последствиями, состоянием внутреннего дискомфорта или трудностями в установлении нормальных взаимоотношений.

**Конфликтная ситуация** - накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия и объективно создающие почву для реального противоборства между этими субъектами.

**Конфликтогены** - слова, жесты, оценки, суждения, действия/бездействия одной/обеих взаимодействующих сторон, способные привести к возникновению конфликтной ситуации и к ее перерастанию в реальный конфликт.

**Конфликтология** - это наука о закономерностях возникновения, развития, завершения конфликта, а также о принципах, способах и приемах их конструктивного регулирования.

**Конфликтоустойчивость личности** - специфическое проявление психологической устойчивости; способность человека оптимально организовать свое поведение в трудных ситуациях социального взаимодействия, бесконфликтно решать возникшие проблемы в отношениях с другими людьми.

**Конфронтация** - противоборство, противопоставление, столкновение сторон, их интересов и целей.

**Медиатор** - это физическое лицо, участвующее в переговорах сторон в качестве незаинтересованного лица в целях содействия им в урегулировании спора (споров).

**Медиация** - урегулирование конфликта с участием третьей стороны.

**Объект конфликта** - конкретная материальная (ресурс), социальная (власть) или духовная (идея, принцип, норма) ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся оба оппонента.

**Переговоры** - механизм разрешения (урегулирования) конфликта; совместная деятельность оппонентов по поиску взаимоприемлемого решения проблемы. Переговоры часто проводятся с участием третьей стороны.

**Предмет конфликта** - объективно существующая или мыслимая (воображаемая) проблема, служащая источником раздора между сторонами, основное противоречие, из-за которого возник конфликт.

**Приспособление (уступка)** - стратегия поведения, предполагающая вынужденный или добровольный отказ от борьбы и сдачу своих позиций.

**Профилактика конфликтов** - организация жизнедеятельности субъектов социального взаимодействия таким образом, чтобы исключить или свести к минимуму вероятность возникновения конфликтов между ними.

**Разрешение конфликта** - совместная деятельность его участников, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к столкновению.

**Соперничество** - стратегия поведения, предусматривающая навязывание другой стороне предпочтительного для себя решения. Считается, что данная стратегия ущербна для решения проблем, так как не дает оппоненту возможности реализовать свои интересы.

**Сотрудничество** - наиболее эффективная стратегия поведения в конфликте, которая предполагает направленность оппонентов на конструктивное обсуждение проблемы, рассмотрение другой стороны не как противника, а как союзника в поиске решения.

**Стратегия выхода из конфликта** - основная линия поведения оппонента на заключительном этапе конфликта.



**Управление конфликтом** - это сознательная деятельность по отношению к нему, осуществляемая на всех этапах его возникновения, развития и завершения участниками конфликта или третьей стороной.

**Урегулирование конфликта** - устранение противоречия между оппонентами при участии третьей стороны, что может происходить как с согласия противоборствующих сторон, так и без него.

**Эскалация конфликта** - прогрессирующее во времени развитие конфликта, обострение противоборства, при котором последующие разрушительные воздействия оппонентов друг на друга выше по интенсивности, чем предыдущие.

## ***Задания и упражнения, которые можно использовать в работе с учащимися***

### **Упражнение «Понятие конфликт»**

Какие ассоциации у вас вызывает слово «конфликт»?

Для осознания собственного эмоционального поля восприятия конфликта мы проведем упражнение «Ассоциации».

Инструкция: В фокусе нашего внимания конфликт. Когда МЫ произносим это слово, у нас возникает ряд ассоциаций, чувств. Мы слышали о конфликте, знаем, как он проявляется в поведении людей. Сейчас мы исследуем отражение конфликта на внутреннем состоянии человека. Пусть каждый скажет, с чем ассоциируется слово "конфликт". Какой образ подсказывает ваше воображение?».

После первого ряда ассоциаций можно предложить продолжить:

- Если конфликт – это мебель, то какая?
- Если конфликт – это дерево, то какое?
- Если конфликт – это техника, то какая?
- Если конфликт – это явление природы, то какое?
- Если конфликт – это посуда, то какая?
- Если конфликт – это литературное произведение, то какое?
- Если конфликт – это еда, то какая?
- Если конфликт – это животное, то какое?
- Если конфликт – это музыкальный инструмент, то какой?
- Если конфликт – это цветок, то какой?
- Если конфликт – это фрукт, то какой?
- Если конфликт – это овощ, то какой?

(Боль, обида, агрессия, злость, бешенство, хамство, невоспитанность, столкновение, борьба, сражение, война, несчастье, победа, напряжение, толкотня, сопротивление, крик, разочарование, нож, кактус, лимон, троллейбус,

автобус, метро, толпа, теснота, скандал, ругательство, ссора, оскорбление, кабан, козел, свинья и т. д.).

Вопросы:

1. Как мы можем определить «конфликт»?
2. Что общего имеют определенные нами конфликты?
3. Что вызывает конфликты? Что усугубляет их?
4. Что предотвращает или разрешает конфликты?
5. Что чаще всего является причиной конфликта?

**КОНФЛИКТ** – явление, возникающее в результате столкновения противоположно направленных целей, интересов, взглядов, позиций, мнений, действий, стремлений различных людей.

Под конфликтом понимается наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями.

Конфликты возникают из-за неумения людей общаться, сотрудничать, из-за отсутствия уважения к личности другого.

### **Игра «Неиспорченный телефон»**

Инструкция: «Сейчас мы будем играть в игру «Неиспорченный телефон». Задача участников - как можно лучше запомнить информацию и точно передать ее следующему. Передавать информацию будем один на один. Вначале желающие (5-6 участников) выйдут за дверь и будут заходить по одному. Первому из вошедших информацию передам я. Затем он передает ее следующему участнику, но уже без моей помощи, один на один. Второй участник - третьему и т.д. Запоминать информацию вы можете как хотите, допуская любые способы, кроме письменной записи». Пригласите желающих принять участие в игре пройти за дверь. Обратите внимание оставшихся на то, что они должны внимательно следить за происходящим, фиксируя:

- а) внимание участников;
- б) искажение информации.

Они также должны соблюдать максимально возможную тишину, не подсказывать и не мешать играющим.

Поставьте в центре два стула, пригласите первого участника. Информация: «Я сообщу вам информацию. Ваша задача выслушать ее и подробно передать следующему участнику».

«Завуч Марина Петровна сказала, что звонил учитель географии. У нее сын заболел свинкой. Поэтому завтра приходите ко второму уроку. А в четверг вместо географии будет русский. На носу конец четверти, время зря не теряйте. Не забудьте, что 10 марта городской конкурс художественной самодеятельности. От вас номер, но чтобы без фокусов, а то будет, как в прошлом году. Смирнов пусть зайдет к завучу лично».

- Вы готовы передать информацию?

В случае положительного ответа пригласите следующего. Если у первого будут вопросы, проясните их. Повторять текст вторично нельзя.

После передачи информации не забывайте спрашивать учащихся, готовы ли они передать ее следующему участнику.

После завершения игры обсудите следующие вопросы:

-Когда вы передавали информацию, вы говорили, чтобы сказать или, чтобы вас услышали?

- Какими способами запоминания пользовались участники?

- Какая информация запоминалась лучше?

- Какие искажения информации были допущены? С чем они связаны?

Сначала по очереди высказываются игроки, затем наблюдатели.

Итоги:

1. Старайтесь сконцентрироваться на собеседнике, когда говорите, обращайтесь внимание не только на слова, но и тембр голоса, мимику, жесты. Контролируйте и отслеживайте информацию, которую он не понимает. Тогда не стесняйтесь задавать вопросы, проясняйте непонятное.

2. Структурируйте сообщение, разбивайте информацию на пункты.

3. Старайтесь выделить самую суть сообщения, игнорируя в случае необходимости второстепенные детали.

4. Важное проговаривайте несколько раз.

5. Говорите однозначно, используйте простые слова.

6. Используйте технику «забор» («Я специально обращаю ваше внимание...», «Я хочу, чтобы вы запомнили...»)

Для того, чтобы стать хорошим собеседником и избежать многих недоразумений, вовсе не нужно долго учиться. Для этого существует десять правил ведения разговора.

1. Будьте внимательны к собеседнику, старайтесь не отвлекаться.

2. Сообщайте свое эмоциональное состояние, позитивные и негативные чувства; отделяйте эмоциональное состояние от решаемых задач.

3. Иногда повторяйте своими словами то, что говорит собеседник.

4. Обращайтесь к фактам, а не к их интерпретации.

5. Претензии высказывайте к конкретному поведению, событиям, действиям собеседника, а не к его личности.

6. Не давайте оценок и советов.

7. Прошлое и будущее оставьте в покое. Находите конкретное решение в конкретной ситуации.

8. Постарайтесь помочь человеку почувствовать себя комфортно.

9. Заявляя о своих правах, помните, что точно такие же права есть и у других.

10. Улыбайтесь и говорите комплименты. Это помогает человеку ощущать себя в безопасности.

Для того, чтобы вы научились эффективному поведению в достижении согласия при решении групповой задачи, мы проведем упражнение на сотрудничество.

### **Упражнение «Карта города Мильдендо»**

Инструкция. Вам необходимо нарисовать карту города. У каждого есть информация только о каком-то фрагменте карты.

Фрагменты карты:

Город имеет форму правильного четырёхугольника.

В парке стояли 3 скамейки вдоль западной стены города.

Весь город был исполосан переулками и маленькими улочками, которые пересекались под прямым углом.

Стены, окружающие город, были толстые и широкие, причём, северная стена толще всех остальных.

По углам возвышались остроконечные башни.

В каждой стене, окружавшей город, располагались маленькие ворота, через которые могла проехать лилипутская карета.

Все ворота были соединены между собой двумя широкими дорогами, делившими город на четыре части.

В западной части города, за городской стеной, расположился Императорский парк, который состоял из 8 деревьев.

Главное здание дворца имело форму прямоугольника и было окружено двумя дворами с двух сторон.

Императорский дворец был окружён кольцевой дорогой.

Вот так выглядел Мильдендо, когда Гулливер впервые его увидел.

Обсуждение.

-Какие виды поведения помогали или мешали процессу достижения согласия?

-Кто оказывал влияние? Почему?

-Какова была атмосфера в группе?

-К какому выводу вы пришли, выполняя задание?

### **Упражнение на позитивное утверждение личности «Ладощка»**

Инструкция. Обрисуйте свою ладошку. В верхнем углу напишите свое имя. Затем наши ладошки мы пустим по кругу. Каждый участник должен написать что-нибудь хорошее о хозяйке ладошки.

### **Упражнения «Снежинки»**

Его алгоритм:

1. Молча возьмите листок.
2. Сложите его пополам.
3. Оторвите правый верхний угол.
4. Сложите ещё раз пополам.
5. Ещё раз оторвите правый верхний угол.
6. Ещё раз сложите пополам.
7. И ещё раз оторвите верхний правый угол.
8. Разверните листок и покажите своё “произведение искусства”

одноклассникам.

Рефлексия.

- Обратите внимание, какие разные у вас получились снежинки! Хотя был дан чёткий алгоритм действий. Почему это произошло? А если бы все снежинки были одинаковыми, мир был бы скучным и неизменным. Так что конфликты играют важнейшую роль в жизни отдельного человека, развитии семьи, жизнедеятельности школы, любой организации, государства, общества и человечества в целом. В какой – то мере они даже необходимы для развития ситуации и отношений, для роста личности, иначе может наступить застой.

### Упражнение «Алфавит эмоций»

Нужно записать названия эмоций и чувств в конфликте в алфавитном порядке (за исключением некоторых букв):

А –	М -
Б –	Н -
В –	О -
Г –	П -
Д –	Р -
Е - ехидство	С -
Ж -	Т - тревога
З -	У – удивление, уверенность
И -	Ч -
К - кичливость	Х -
Л - любование	Я - ярость

### Упражнение «Ответ с улыбкой»

Можно обойти конфликт, если ответить улыбкой. Люди с чувством юмора редко конфликтуют, а уж если спорят, то всегда приятно, с шуткой, улыбкой (не с сарказмом, злой иронией, а с доброй, остроумной шуткой).

Разыграем ситуации, где необходимо улыбнуться, пошутить, не дать спору стать конфликтом.

Ситуация 1. Вы получаете записку с вашим именем: “А + В= Любовь”. Ваша реакция... Обсуждение. Реплика должна быть с улыбкой.

Ситуация 2. Вам очень смешно на уроке. Учительница делает вам замечание. Вы оправдываетесь (с улыбкой). Что скажете?

Ситуация 3. В автобусе ты нечаянно наступила на ногу рядом стоящему парню. Твои действия?

### Притча о слоне

Под конфликтом обычно считают противоречия интересов, взглядов, установок, стремлений. Конфликты стары как мир. Люди всегда старались понять мир друг друга. Иногда это трудно, потому что не всегда люди видят проблемы одинаково. Я расскажу вам старинную индийскую сказку, а вы попытайтесь определить причину ошибки мудрецов. Помогите слепым мудрецам узнать, как на самом деле выглядит слон. Перепишите конец сказки.

- Давным-давно в маленьком городе жили-были шесть слепых мудрецов. Однажды в город привели слона. Мудрецы захотели увидеть его. Но как? «Я знаю, - сказал один мудрец, - мы ощупаем его». «Хорошая идея, - сказали другие, - тогда мы узнаем, какой он – слон».

Итак, шесть человек пошли смотреть слона. Первый нащупал большое плоское ухо, оно медленно двигалось вперед-назад.

«Слон похож на веер!» - закричал первый мудрец.

Второй потрогал ноги слона. «Он похож на дерево!» - воскликнул он.

«Вы оба не правы, - сказал третий, - он похож на веревку». Этот человек нащупал слоновий хвост.

«Слон похож на копьё», - воскликнул четвертый.

«Нет, нет, - закричал пятый, - слон как высокая стена!» Он говорил так, ощупывая бок слона.

Шестой мудрец подергал слоновий хобот. «Вы все не правы, - сказал он, - слон похож на змею».

«Нет, на веревку!» - «Змею!» - «Стену!» - «Вы ошибаетесь!» - «Я прав!» Шестеро слепых кричали друг на друга целый час. И они никогда не узнали, как выглядит слон.

Вы смеялись, когда я рассказывала эту сказку?

- В чем же было дело?

Вы правы! Каждый человек мог представить себе лишь то, что могли чувствовать его руки. В результате каждый думал, что он открыл истину и знает, на что похож слон. Никто не хотел слушать, что говорят другие.

Были ли мудрецы действительно мудрыми? У них возник конфликт, основанный на различиях в восприятии. Они так до сих пор и не знают, как выглядит слон.

### **Упражнение «Плюсы и минусы конфликта» (работа в группах)**

*Описание упражнения.* Тренер объединяет участников в две группы. Первой команде нужно будет в режиме мозгового штурма записать на листе А1 как можно больше положительных или, точнее, полезных сторон конфликта. Второй команде, соответственно, – описать негативные стороны конфликтов. На работу группам даются 5-7 минут. Затем каждая команда презентует результаты своей работы.

Любой конфликт, как феномен отношений, содержит позитивное и негативное начало.

### **Упражнение «Галерея эмоций»**

Ведущий приглашает посетить галерею эмоций (на доске развешены плакаты-фотографии «Эмоции и чувства»).

Здесь представлены фотографии. Попробуйте увидеть эмоции, которые выражены на этих фотографиях. Названия эмоций написаны на карточках. Вам нужно будет взять карточку и найти фото, соответствующее данной эмоции. Количество карточек, с которыми вы будете работать, вы определяете сами. (Карточки – обида, грусть, удивление, решительность, ужас, увлеченность, восхищение, горе, тревожность, опасение, интерес, радость, азарт.) Таким образом, под каждой фотографией появляются названия 2-4 эмоций. После производится обсуждение и проверка. Почему на всех фотографиях изображены дети?

Внимание! Сейчас я вам предлагаю поучаствовать в блиц-опросе:

1. Согласно классическому описанию, этому чувству соответствуют немного вытянутые губы, приподнятые и вытянутые брови, приподнятые и вытянутые верхние веки, напряженные нижние веки. Автору это напомнило русскую народную поговорку. Назовите это чувство. (Страх)

2. На одной из картин Васнецова изображены две птицы с человеческими лицами. В названии картины, помимо имен птиц – Сирин и Алконост – упоминаются две базовые противоположные эмоции. Назовите их. (Печаль и Радость)

3. Эта эмоция возникает при неожиданных ситуациях. Если ситуация оказалась безопасной, она переходит в интерес, если приятной – в радость, если опасной – в страх. Назовите эмоцию. (Удивление)

4. На всех трех фотографиях выражена одна и та же эмоция. Назовите ее. (Отвращение)

5. Внимание, отрывок из диалога. Консультант. Что ты почувствовал, когда узнал, что тебя обманывают. Клиент. Ну, вы, наверное, сами можете догадаться. Консультант. Я могу догадаться только о том, как я бы чувствовал себя на твоём месте. Но было бы неплохо, если бы твои ощущения ты бы назвал сам. Клиент. Да я просто чуть не избил его! Я почувствовал ... обалдение. (Злость, возмущение).

Проверка ответов.

### **Понятие «Медиатор»**

Придумать 8 слов, имеющих отношение к школьной службе примирения, в каждом из которых используется одна буква из слова «Медиатор». Объясните значение слова «Медиатор» (ведущий примирительной программы, нейтральный посредник). Приведите примеры сказочных героев, которые могли бы выступить в роли медиатора.

### **Упражнение «Интервью»**

Группа делится на пары. В паре по очереди исполняются роли «звезды» и «журналиста». «Журналист» берет интервью у «звезды» на тему по выбору «звезды»:

«как я помог разрешить конфликт»

«как я пытался разрешить конфликт, но у меня не получилось»

«почему я стараюсь не вмешиваться в конфликты»

План интервью 1. «Как я помог разрешить конфликт»

1. Опиши конфликт, который произошел.
2. Как ты узнал о нем и почему решил вмешаться?
3. Какие действия ты предпринял?
4. Чем закончилась ситуация?
5. Как ты себя чувствовал после завершения ситуации?

План интервью 2. «Как я пытался решить конфликт, но не получилось»

1. Опиши конфликт, который произошел.
2. Как ты узнал о нем и почему решил вмешаться?
3. Какие действия ты предпринял?
4. Чем закончилась ситуация?
5. Как ты себя чувствовал после завершения ситуации?

План интервью 3. «Почему я стараюсь не вмешиваться в конфликты»

1. Опиши конфликт, о котором ты знал, но решил в него не вмешиваться.
2. Как ты о нем узнал и почему решил, что вмешиваться не стоит?
3. Какие действия ты предпринял?
4. Чем закончилась ситуация?
5. Как ты себя чувствовал после завершения ситуации?

Обсуждение строится на материале актуальных конфликтов, с которыми столкнулись участники. Перед выбором темы, который делает «звезда», крайне важно подчеркнуть, что любые действия человека, на глазах которого разворачивается конфликт между другими людьми, являются «нормальными» и «правильными», если, конечно, он не допускает в адрес конфликтующих оскорбительных высказываний или физического насилия, или же не оставляет людей в заведомо опасной для их жизни ситуации. Группе будет интересен любой опыт, главное – что он ваш.

Перед началом интервью вводится норма конфиденциальности: что это такое, почему ее соблюдение важно для медиаторов. Учитывая, что люди, о которых идет речь в историях, могут быть известны кому-то из участников группы, в целях соблюдения конфиденциальности их предлагается обозначать без упоминания имен, например, «две девочки-десятиклассницы», «два взрослых человека, муж и жена» и т.д.

Время на одно интервью – 4 минуты. Потом участники меняются ролями.

### **Упражнение «Стили поведения в конфликте»**

По кругу запускаются разноцветные карточки, на которых перечислены пословицы, отражающие разные способы поведения людей в конфликте:

Серая карточка:

1. Худой мир лучше доброй ссоры
2. Из двух спорщиков умнее тот, кто первым замолчит
3. Держись подальше от людей, которые не согласны с тобой
4. Кто спорит – тот ни гроша не стоит
5. На свете нет ничего, что заслуживало бы спора



### Красная карточка:

1. Кто сильнее, тот и прав
2. Слово «победа» может быть написано только на спинах врагов
3. Кто отступает, тот обращается в бегство
4. В этом мире есть только две породы людей – победители и побежденные
5. Если мы не можем заставить другого думать, как мы хотим, нужно его заставить делать, как мы хотим

### Желтая карточка:

1. Лучше уступить, чем врагов себе нажить
2. Не подмажешь – не поедешь
3. Убивай врагов своей добротой
4. Лаковый теленок двух маток сосет, а упрямый – и одной
5. Если в тебя бросили камень – брось в ответ пушинку

### Синяя карточка:

1. Рука руку моет
2. С паршивой овцы хоть шерсти клок
3. Ты – мне, я — тебе.
4. Взаимные уступки прекрасно решают дело
5. Лучше синица в руках, чем журавль в небе

### Зеленая карточка:

1. Ум хорошо, а два лучше
2. Ни у кого нет полного ответа, но у каждого есть что добавить
3. Только тот, кто откажется от своей монополии на истину, сможет извлечь пользу из истин, которыми обладают другие
4. Чистосердечность, честность и доверие сдвигают горы
5. Копай без усталости и докопайся до истины

Участникам предлагается выразить свое согласие с утверждениями, написанными на карточках, взяв из коробки, стоящей в центре круга, столько квадратиков определенного цвета, сколько раз они согласились с содержанием соответствующей карточки.

По результатам подводятся итоги:

серые квадратики – стиль уклонения («стиль черепахи»)

красные квадратики – стиль соперничества («стиль акулы»)

желтые квадратики – стиль приспособления («стиль медвежонка»)

синие квадратики – стиль компромисса («стиль лисицы»)

зеленые квадратики – стиль сотрудничества («стиль совы»)

Обобщая, ведущий проговаривает ильные и слабые стороны каждого стиля, подчеркивая тем самым, что среди нет однозначно «правильных» и «неправильных». «Правильный» стиль – это стиль, соответствующий ситуации. Ведущий открывает группе «один из главных секретов медиации»: медиация в качестве обязательного условия предполагает желание конфликтующих сторон разрешить конфликт. Участники высказывают свое мнение о том, какие стили поведения в конфликте уместны тогда, когда люди искренне хотят его успешно разрешить.

### **Упражнение «Четыре квадрата»**

Организуется индивидуальная работа. Участникам предлагается взять лист бумаги и разделить его на четыре квадрата. В углу каждого квадрата поставьте цифры 1, 2, 3, 4:

В квадрате 1 нужно написать пять качеств, которые участникам нравятся в себе и которые они считают положительными (одним или несколькими словами).

Затем заполняется квадрат 3: пишется пять качеств, которые участникам не нравятся, которые они считают негативными. Важно предупредить участников, что они могут быть абсолютно искренними, так как записи вслух зачитываться не будут.

После этого участникам предлагается внимательно посмотреть на качества, которые они записали в квадрате 3, и переформулировать их в квадрате 2 так, чтобы они стали выглядеть как положительные. Для этого можно представить, как эти качества назвал бы любящий человек, которому нравится все. На последнем этапе участникам предлагается представить, как бы положительные качества, записанные в квадрате 1, воспринимал человек, который их не любит и оценивает крайне негативно (формулировка с точки зрения вашего врага). Отрицательные качества нужно записать в квадрате 4.

После завершения этой работы лист бумаги складывается сначала таким образом, чтобы были видны только квадраты 1-2. Затем – только квадраты 3-4. Результаты обсуждаются. Ведущий демонстрирует возможности использования данной схемы для анализа поведения человека, который кажется «конфликтным». Это позволяет найти в оппоненте позитивные качества и иногда меняет отношение к нему. Помимо этого подобная схема может использоваться для анализа собственных качеств с позиций оппонента.

### **Упражнение «Разрешение конфликта»**

Представьте разрешение конфликта.

#### **Конфликтная ситуация №1:**

Учительница сказала, что скоро в школе будет проводиться «Праздник осени». Маша и Вика, лучшие ученицы класса, захотели подготовить номер для выступления. Они предложили проиграть сценку, где была одна только главная роль – Осень и несколько второстепенных ролей. Девочки организовали других ребят для выступления, распределили роли и собрались репетировать. После уроков Маша и Вика с другими ребятами стали проигрывать сценку и Маша стала исполнять главную роль, на что Вика сказала, что будет эту роль играть она. Завязался спор между подругами, в порывах сыпались обидные слова, потом Маша убежала и отказалась участвовать в празднике. Разрешите конфликтную ситуацию.

#### **Конфликтная ситуация №2:**

Олег – ученик 8 класса, общительный, занимается спортом. Однажды, общаясь в социальных сетях, Олег увидел прикольную фотографию друга Саши и добавил к ней смешной комментарий. Саше комментарий не понравился и он в

ответ обозвал Олега, на что он начал оскорблять его дальше. На следующий день, когда ребята пришли в школу, Саша начал выяснять отношения с Олегом, сыпались оскорбления в адрес друг друга и ребята чуть не подрались. Разрешите конфликтную ситуацию.

### **Конфликтная ситуация №3:**

Витя, Егор и Стас учатся в одном классе. Они записались на кружок по ракетомоделированию. Ребятам так хотелось построить ракету- современную, новую. Когда они пришли заниматься, то Витя и Егор стали собирать вместе, а Стасу сказали, чтобы он просто смотрел. Стас возмутился и сломал собранную ракету и со слезами убежал с кружка. Разрешите конфликтную ситуацию.

### **Упражнение «Памятка»**

Участники работают в группах прежним составом. Им предлагается разработать и оформить памятку «Правил общения с «конфликтными людьми»». Памятки представляются в общем круге.

### **Упражнение «Ответ без размышлений»**

Участники по очереди вытаскивают из коробки карточку с репликой, которую они могли бы услышать в процессе медиации. Задача: дать конструктивный ответ. Каждый ответ оценивается группой: «нравится» — рука не поднимается, «не нравится» — рука поднимается. Каждый участник, который поднял руку, должен предложить тот вариант, который ему кажется более подходящим. Результаты обсуждаются в общем круге.

Ты что, самый умный?

Мой друг к тебе обращался, ты не смог ему помочь...

Это секрет, я не могу тебе его доверить...

Это не твое дело!

У нашего спора нет решения.

У тебя совсем нет чувства юмора. Мы вообще тут шутим.

У тебя какой-то странный тон, ненастоящий какой-то.

Ну иди, стучи завучу о том, что мы сделали...

Нет, ну объясни ему, что он неправ!

Ты вообще на чьей стороне?

Я надеялся, что ты мне что-нибудь посоветуешь. Как мне поступить?

Я передумал с ним мириться!

## **В зеркале конфликта**

Информационная сессия для старшеклассников

*Информационная сессия как одна из форм интерактивного обучения*

*Информационная сессия (инфосессия) является одним из интерактивных методов обучения.*

*Интерактивный метод предполагает взаимодействие, режим беседы, диалога с кем-либо. Интерактивное обучение – это специальная форма организации познавательной деятельности, которая подразумевает вполне конкретные и прогнозируемые цели. Цель состоит в создании комфортных условий обучения, при которых участник чувствует свою успешность, свою интеллектуальную состоятельность, что делает продуктивным сам процесс.*

*В отличие от активных методов, интерактивные ориентированы на более широкое взаимодействие участников не только с преподавателем, но и друг с другом и на доминирование их активности в процессе обучения.*

*Инфосессия как интерактивный метод позволяет вовлекать участников в процесс обучения, опираясь на их опыт, жизненные ценности, психологические установки.*

Цель: повышение профессиональной компетентности участников по конфликтологии, осознание участниками собственных стратегий поведения в конфликтных ситуациях, формирование навыков эффективного разрешения проблемных ситуаций.

### **1. Вступительная часть**

Знакомство с участниками. Работа на сплочение

#### Упражнение «Расскажу о себе...»

Подготовлены две творческие зоны: зона с метафорическими ассоциативными картами и листами разноцветной бумаги и картона и зона с предметами. Участники называют свое имя, в одной из зон выбирают 3-5 предметов и при помощи их рассказывают о себе.

#### Игровое упражнение «Стулья»

Участники становятся в круг, каждый держится за спинку стула, который стоит на двух ножках. Задача – двигаться по кругу, отпуская свой стул и подхватывая соседний так, чтобы ни один из стульев не упал. Задача считается выполненной, если группа не уронила ни один стул.

#### Выработка норм и правил работы

Участники называют правила работы на занятии, могут быть предложены дополнительные следующие правила:

Конфиденциальность.

Каждое мнение имеет право на существование.

Критиковать мнение, а не личность.

Высказываться лаконично и по существу.

Придерживаться временных и содержательных рамок.

Говорить от своего имени.

Высказывается только один ученик.

Правило активности.

В добровольцы предлагать только себя.

Можно только смотреть и слушать, если дискомфортно.

## 2. Основная часть

### Активизация проблемы

#### Анкетирование участников.

1	Конфликт – это ситуация, которая всегда вызывает только негативные реакции	верно	неверно
2	Существуют четыре стратегии поведения в конфликтных ситуациях	верно	неверно
3	Существуют определенные черты личности, способствующие конфликтному поведению	верно	неверно
4	Лучший способ разрешения конфликта - компромисс	верно	неверно
5	Конфликты делятся на личностные и межличностные	верно	неверно
6	Использование в речи Я-высказываний способствует достижению понимания в конфликтной ситуации	верно	неверно
7	Конфликтов стоит избегать	верно	неверно

Обсуждение результатов анкетирования.

#### Игра «Ассоциации»

Участникам предлагается подобрать ассоциации к слову «конфликт».

#### Работа с понятием «конфликт»

Конфликт (от лат.) – расхождение/разногласие во взглядах между двумя и более людьми, наиболее острый способ разрешения противоречий. Специалисты разных наук понятие «конфликт» трактуется немного по-разному.

Психологи. Конфликт – естественное условие взаимодействия людей, в основе которого лежат противоречия, существенные различия между интересами и ценностями субъектов социальных связей на соответствующем этим различиям эмоциональном уровне.

Социологи. Конфликт – это предельное обострение противоречий, столкновение и противоборство, вызываемые противоположностью, несовместимостью интересов и позиций личностей, социальных групп, слоев, классов.

Специалисты по вопросам управления. Конфликт – универсальный способ взаимодействия сложных систем, преодоления ограничений в любой сфере, где осуществляются контакты между отдельными людьми и их сообществами.

#### **Классификация конфликтов**

Виды конфликтов разнообразны, выделяют:

**Внутриличностный конфликт**, где участниками конфликта выступают не люди, а различные психологические факторы внутреннего мира личности, часто кажущиеся или являющиеся несовместимыми: потребности, мотивы, ценности, чувства. Это так называемое умение «жить в ладу с самим собой».

**Межличностный конфликт** – (это самый распространённый тип конфликта) - представлен двумя сторонами. Межличностный конфликт

проявляется во взаимодействии между двумя и более лицами. В межличностных конфликтах субъекты противостоят друг другу и выясняют свои отношения непосредственно, лицом к лицу. В межличностном конфликте каждая сторона стремится отстаивать свое мнение, доказать другой ее неправоту, люди прибегают к взаимным обвинениям, нападкам друг на друга, словесным оскорблениям и унижениям и т. п. Такое поведение вызывает у субъектов конфликта острые негативные эмоциональные переживания, которые обостряют взаимодействие участников и провоцируют их на экстремальные поступки.

**Межгрупповой конфликт.** Участниками являются различные группы, между которыми могут возникать конфликты.

**Между личностью и группой.** Группа устанавливает свои нормы поведения и общения. Каждый член такой группы должен их соблюдать. Отступление от принятых норм группа рассматривает как негативное явление, возникает конфликт между личностью и группой.

### **Стратегии поведения в конфликте**

(знакомство со стратегиями поведения в конфликте на примере классификации К. Томаса, для большей наглядности представленных в виде образов животных)

**Соперничество/конкуренция/доминирование/борьба** (нападаю, акула) – высокие личные интересы, низкие интересы другого, низкая ценность межличностных отношений.

**Избегание** /уход/уклонение (отступаю, черепаха) – низкие личные интересы, низкие интересы другого, низкая ценность межличностных отношений.

**Приспособление/уступка** (уступаю, медвежонок) – низкие личные интересы, высокие интересы другого, высокая ценность межличностных отношений.

**Компромисс/договор** (решаю с ходу, лиса) – средние личные интересы, средние интересы другого, средняя ценность межличностных отношений.

**Сотрудничество/кооперация** (решаю проблему, сова) – высокие личные интересы, высокие интересы другого, высокая ценность межличностных отношений.

**1. Соперничество** – противоборство. При такой стратегии действия направлены на то, чтобы настоять на своем путем открытой борьбы за свои интересы, применения власти, принуждения, использования других средств давления на оппонента (в том числе и психологических). Человек, придерживающийся такой стратегии, воспринимает ситуацию, как вопрос победы или поражения, занимает жестко фиксированные позиции и проявляет непримиримость в случае сопротивления партнера.

**2. Сотрудничество** – действия такого человека направлены на то, чтобы найти решение, полностью удовлетворяющее как свои интересы, так и интересы и пожелания другого в ходе открытого и откровенного обмена мнениями о проблеме, о том, как она представляется всеми участниками конфликта. Человек,

придерживающийся этой стратегии, стоит за совместное обсуждение разногласий для выработки общего решения.

**3. Компромисс** – Действия этого человека обычно направлены на то, чтобы урегулировать разногласия, уступая в чем – то в обмен на уступки другой стороны, на поиск и выработку в ходе переговоров промежуточных, средних решений, устраивающих обе стороны, при которых никто особенно не теряет, но и не выигрывает.

**4. Избегание** – уход от конфликта. При этой стратегии действия направлены на то, чтобы выйти из ситуации не уступая, но и не настаивая на своем, воздерживаясь от вступления в споры и дискуссии. Человек, придерживающийся такой стратегии, старается не брать на себя ответственность за решение, не придавать значения разногласиям, отрицает само наличие конфликта, считает его бессмысленным.

**5. Приспособление** – действия, которые предпринимаются при такой стратегии, направлены на сохранение или восстановление благоприятных отношений на обеспечение удовлетворенности другого путем сглаживания разногласий даже в ущерб своим интересам. Человек, придерживающийся такой стратегии, старается обратить внимание партнера на то, в чем оба согласны, вместо того, чтобы обсуждать спорные вопросы, всячески подчеркивает свое согласие с предъявляемыми требованиями, претензиями и обвинениями, стремится поддержать другого, не задеть его чувств.

### Практикум «Разрешение конфликтных ситуаций»

#### 1. Проблемная ситуация «6 или 9».

Два человека подошли к нарисованной на полу цифре с разных сторон, один видит 6, а другой – 9. Необходимо решить, это 6 или 9.

#### 2. Проблемная ситуация «Апельсин».

Муж и жена делят апельсин.

Выбирая стратегию ухода, жена отдает апельсин любимому мужу.

Стратегия борьбы также заканчивается победой мужа в силу физического превосходства.

Реализация стратегии компромисса состоит в том, что апельсин просто разрезается пополам.

А следуя стратегии «выигрыш-проигрыш», муж и жена должны ... поговорить! Поговорить о том, зачем каждому из них нужен этот апельсин. Дело в том, что в большинстве случаев за позицией каждого скрываются подлинные интересы. В процессе переговоров выясняется, что муж хочет апельсин съесть, а жене нужна апельсиновая корочка для кулинарных экспериментов.

И тогда открывается понятное и простое решение: апельсин чистят, и каждый получает то, что хотел.

*Просмотр видеосюжета из мультфильма «Возвращение блудного попугая» и его обсуждение.*

### Упражнение «Другими словами» (Я-высказывание)

В этом упражнении вам предлагается поработать над неконструктивными установками в общении с другими людьми, которые зачастую приводят к возникновению или еще большему усугублению конфликта. Обычно нас раздражает, а порой и просто выводит из себя, когда другой человек говорит нам фразы типа: «Ты должен...», «Это твоя обязанность...», «С тобой невозможно разговаривать...», «Ты безответственный человек» и т.п.

Эти и подобные высказывания приводят к возникновению барьеров общения, увеличению напряжения. Поэтому очень важно, особенно в конфликтной ситуации, отслеживать неконструктивные установки в общении.

Сейчас я вам раздам листочки с высказываниями ваша задача перефразировать ряд неконструктивных утверждений в конструктивные.

*Например, «Ты должен принести мне книгу». («Я была бы рада, если бы ты принёс мне книгу»).*

- «Он должен заботиться обо мне». («Мне хочется, чтобы он заботился обо мне»);

- «Ты не должна была ходить на ту вечеринку». («Я бы предпочел, чтобы ты не ходила на вечеринку»);

- «Ты ни разу в жизни для меня ничего не сделала!» («Мне не хватает внимания и заботы с твоей стороны»);

- «Ты должна была предвидеть возможные трудности». («Мне хотелось, чтоб ты предвидела возможные трудности»); «Меня обидели!» («Я предпочла обидеться»);

- «Меня заставили». («Я не сумела отказаться»);

- «Он - упрямый осёл». («Я не смог убедить его»);

- «Он меня унизил». («Мне было неприятно»);

- «Прекрати меня злить!» («Я начинаю злиться»);

- «Ты должна мне дать программу, книгу» («Мне хотелось бы, чтоб ты дала мне программу, книгу»).

### Дискуссия «Моя цитата»

Участники выражают свое мнение относительно представленных цитат.

«Все конфликты в мире и в душе человека проходят через его сердце и возвращаются к нам осмысленными и понятными. А что понятно, то уже не страшно» (Э.Фром)

«Конфликт – это опасение хотя бы одной стороны, что ее интересы нарушает, игнорирует другая сторона» (У. Линкольн).

«От любви до ненависти один шаг, от ненависти до любви – километры шагов» (Стендаль).

«Искусство быть мудрым состоит в умении знать, на что не следует обращать внимание» (У. Джеймс).

«Бывают обстоятельства, когда прощение производит гораздо более сильную моральную встряску, чем произвело бы в данном случае наказание» (Сухомлинский).

«Воспитание детей – это легкое дело, без трепки нервов, в порядке здоровой, спокойной, нормальной, разумной и веселой жизни» (А.С. Макаренко)



### **3. Заключительная часть**

Упражнение «Острова».

Рефлексия

## **Пути разрешения конфликта**

практикум для педагогов

Цель: повышение профессиональной компетентности участников по конфликтологии, осознание участниками собственных стратегий поведения в конфликтных ситуациях, формирование навыков эффективного разрешения проблемных ситуаций.

*\*Участники по ходу занятия выполняют задания на бланках*

### **Разминка «Цитата»**

Участвуют 3 команды по 8 человек. Задача – составить цитаты известных людей. (Каждый участник берет часть цитаты и выстраивается в правильном порядке. Оставшиеся громко зачитывают получившуюся фразу).

В общении следует держаться так, чтобы друзей не делать врагами, а врагов – друзьями. Пифагор.

Самая главная формула успеха – знание, как обращаться с людьми. Т.Рузвельт.

Как только вы встанете на нашу точку зрения, мы с вами полностью согласимся. Моше Даян.

### **Понятие «Конфликт»**

Что такое конфликт? Проблема? Противоречие? Противодействие?

Конфликт — это ситуация обострения противоречий во взаимодействии между разными людьми (межличностный конфликт) или между желаниями, убеждениями и действиями одного человека (внутриличностный конфликт). Подберите образы из окружающей действительности к понятию «Конфликт».

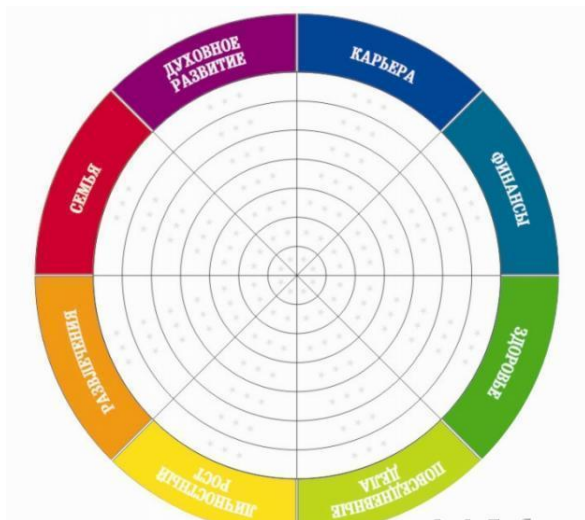
### **Самопредставление «Мудрец из храма»**

Работа с метафорическими картами колода «Тараканы в моей голове».

Участники вытягивают случайно 4-5 карт, называют свое имя и рассказывают о каком-либо своем личностном качестве при помощи одного из тараканов.

### **Упражнение «Колесо личного благополучия или Колесо жизни».**

Отметьте точкой уровень своего благополучия в данный момент в каждом секторе.



Проведите линию, последовательно соединяющую точки друг с другом. Сравните контуры: это колесо? Может оно катиться по жизни? Какая сфера ЖД наиболее благополучна? Наименее? Что хотелось бы изменить? Перечислите шаги, которые вам необходимо сделать, чтобы достичь изменений.

**Стратегии поведения в конфликте.** Сегодня мы остановимся на межличностном конфликте. Первый шаг в разрешении конфликта – умение предвидеть его. Все ведут себя по-разному. Рассмотрим схему «Стратегия поведения в ситуации конфликта»:

1. Избегание — уход от конфликтной ситуации без попытки её решения (в результате интересы могут быть удовлетворены, а возможно, и нет).

2. Приспособление (позиция жертвы).

3. Компромисс (не полностью удовлетворяются интересы обоих участников).

4. Сотрудничество (поиск общих интересов).

5. Соперничество (свои интересы удовлетворяются в ущерб другим людям).

**Разберем на конкретном примере, не обсуждая правильность поведения.** На человека напал грабитель, требует отдать ему все деньги, угрожая физической расправой. Один человек сам расправится с грабителем (соперничество). При сотрудничестве человек укажет на богатого знакомого. Если будет договор с грабителем, что он берет часть денег в обмен на обещание не обращаться с заявлением в милицию — компромисс. А если человек безропотно отдает всю наличность, то это — приспособление. Бегство от грабителя — это избегание.

Рефлексия: подумайте, обычно какая стратегия поведения характерна для Вас?

**Стили входа в конфликт разные, рассмотрим их:**

1. «Человек-вулкан» — это человек, у которого во время конфликта могут быть непредсказуемые вспышки.

2. «Глиняный горшок» — тот, кто медленно разогревается и долго обижается.

3. «Волна» — когда вопрос уже решен, может быть новая волна возмущений.

4. «Собиратель» — человек, долго собирающий обиды, а другие люди могут об этом даже не знать.

5.«Реактор» — человек резко расходится, его трудно остановить.  
Рефлексия: подумайте, какой стиль для Вас более привычен?

### **Техника «Я-высказывание»**

Схема «Я-высказывания»:

1. Конкретное описание того, что вызвало чувство («Когда ты вчера опоздал...»).
2. Называние чувства в тот момент («...я почувствовала беспокойство...»).
3. Называние причин («...наверное, это произошло потому, что...»).

### **Анализ ситуаций на карточках.**

Проанализируйте ситуацию и выберите фразу, построенную по схеме «Я - высказывания»:

А. Вы зовете дочь обедать. Она отвечает: «Сейчас» — и продолжает заниматься своими делами. Вы начинаете сердиться.

- «Да сколько же раз тебе надо говорить!»
- «Я начинаю сердиться, когда приходится повторять одно и то же»
- «Меня сердит, когда ты не слушаешься»

Б. У вас важный разговор с другом. Ребенок то и дело его прерывает.

- «Мне трудно беседовать, когда меня прерывают»
- «Не мешай!»
- «Ты не можешь заняться чем-то другим?»

В. Вы приходите домой усталая. У сына друга, музыка, веселье. Вы испытываете смешанное чувство обиды и раздражения.

- «Тебе не пришло в голову, что я могу быть усталой?»
- «Уберите за собой посуду»
- «Меня обижает и сердит, когда я устала и вижу дома беспорядок»

### **Упражнение «Другими словами» (Я-высказывание)**

В этом упражнении вам предлагается поработать над неконструктивными установками в общении с другими людьми, которые зачастую приводят к возникновению или еще большему усугублению конфликта. Обычно нас раздражает, а порой и просто выводит из себя, когда другой человек говорит нам фразы типа: «Ты должен...», «Это твоя обязанность...», «С тобой невозможно разговаривать...», «Ты безответственный человек» и т.п.

Эти и подобные высказывания приводят к возникновению барьеров общения, увеличению напряжения. Поэтому очень важно, особенно в конфликтной ситуации, отслеживать неконструктивные установки в общении.

Сейчас я вам раздам листочки с высказываниями ваша задача перефразировать ряд неконструктивных утверждений в конструктивные.

*Например, «Ты должен принести мне книгу». («Я была бы рада, если бы ты принёс мне книгу»).*

• «Он должен заботиться обо мне». («Мне хочется, чтобы он заботился обо мне»);

- «Ты не должна была ходить на ту вечеринку». («Я бы предпочел, чтобы ты не ходила на вечеринку»);
- «Ты ни разу в жизни для меня ничего не сделала!» («Мне не хватает внимания и заботы с твоей стороны»);
- «Ты должна была предвидеть возможные трудности». («Мне хотелось, чтоб ты предвидела возможные трудности»);
- «Меня обидели!» («Я предпочла обидеться»);
- «Меня заставили». («Я не сумела отказаться»);
- «Он - упрямый осёл». («Я не смог убедить его»);
- «Он меня унизил». («Мне было неприятно»);
- «Прекрати меня злить!» («Я начинаю злиться»);
- «Ты должна мне дать программу, книгу» («Мне хотелось бы, чтоб ты дала мне программу, книгу»).

### Прием «6 шляп мышления»

Оценка ситуации при помощи 6 шляп мышления. Порассуждать над ситуацией «Опять двойка».

**Белая шляпа.** Всеобъемлющий, отстраненный и безоценочный чистый цвет. Говорим емко, рассматриваем только факты, реальные примеры. Сторонний, объективный наблюдатель.

**Красная шляпа.** Огненный цвет, эмоциональность и напряжение. Примеряя этот образ, мы даем полную волю для выхода чувств.

**Черная шляпа.** Восприятие мира в темных тонах, критичное отношение ко всему и негативизм.

**Желтая шляпа.** Теплый и яркий цвет положительных эмоций и позитивного взгляда на жизнь.

**Зеленая шляпа.** Свежие и новые взгляды, творческая жилка, оригинальный подход, креативные решения.

**Синяя шляпа.** «Собранный», холодный цвет, аналогия с ответственностью и организованностью, умением управлять и принимать решения, координировать работу.



### Упражнение «Без конфликта»

написать свои эффективные способы предотвращения конфликтных ситуаций

### Упражнение «Ящик недоразумений»

Найдите правильный выход из ситуации, не спровоцировав конфликт.

**1-я ситуация.** Один ученик говорит другому: «Я никогда не буду сидеть с тобой за одной партой: разляжешься, как слон, а мне неудобно писать!». Другой отвечает ... (допишите). Прокомментируйте ситуацию.

**2-я ситуация.** Идет урок, учащиеся выполняют задания. Вдруг один ученик начинает стучать ручкой по парте. Учитель делает замечание: «Сергей, не стучи, пожалуйста, по парте, выполняй задания». Сергей отвечает: «Почему опять я? Опять крайний! Вы что, видели?».

- Какая реакция учителя на слова Сергея?

- Как бы вы сделали в этой ситуации?

**3-я ситуация.** Мама пришла с работы и говорит дочери: «Сколько можно говорить? Убери за собой, разбросал все, словно смерч пронесся в квартире! Не девушка, а несчастье какое-то! Говоришь, а ей, как об стену горохом!».

- Какова реакция девушки?

- Как бы вы сделали на месте мамы?

**4 – я ситуация.** Мальчик дерется со всеми ребятами в классе. Как решить эту ситуацию?

**Вывод:** в жизни много конфликтных ситуаций и выходов из их тоже много, но, чтобы оставаться добрым, вежливым, воспитанным человеком нужно использовать эффективные методы – без драк и оскорблений.

### Упражнение «Корректный отказ»

Ведущий просит каждого участника: «Дайте мне яблоко». В ответ он должен получить вежливый отказ (Я бы с удовольствием, но я не знаю, какой вы любите сорт яблок... У меня осталось яблоко с червоточиной, завтра я вам принесу хорошее...)

### Дискуссия «Моя цитата»

Участники выражают свое мнение относительно представленных цитат.

«Все конфликты в мире и в душе человека проходят через его сердце и возвращаются к нам осмысленными и понятными. А что понятно, то уже не страшно» (Э.Фром)

«Конфликт – это опасение хотя бы одной стороны, что ее интересы нарушает, игнорирует другая сторона» (У. Линкольн).

«От любви до ненависти один шаг, от ненависти до любви – километры шагов» (Стендаль).

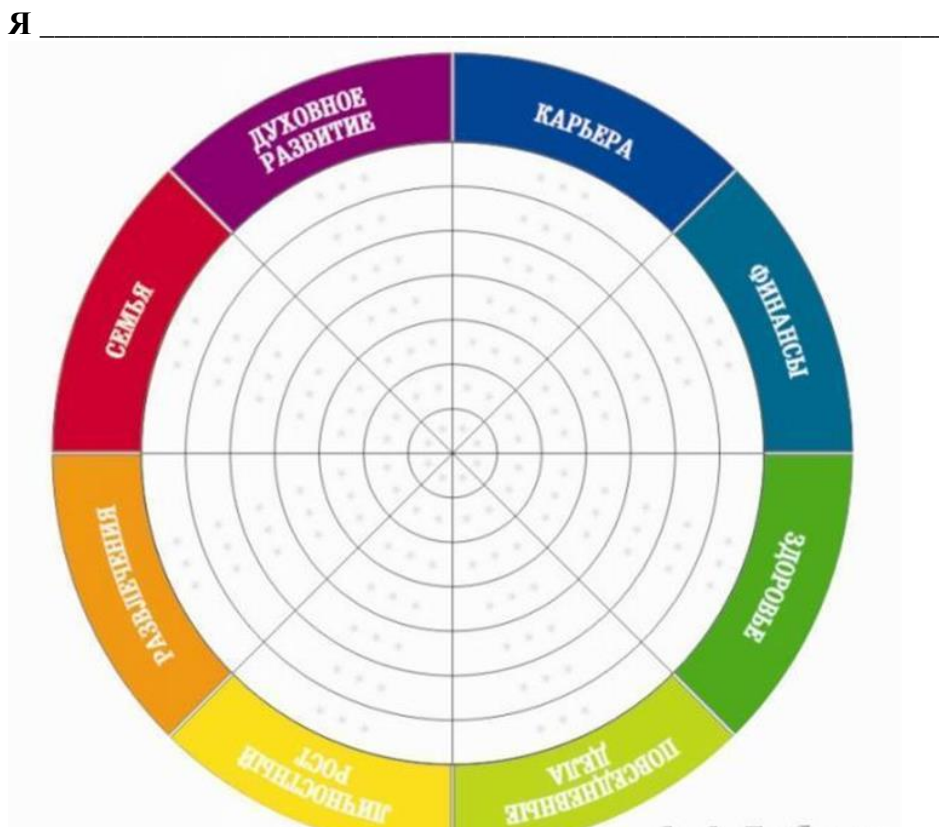
«Искусство быть мудрым состоит в умении знать, на что не следует обращать внимание» (У. Джеймс).

«Бывают обстоятельства, когда прощение производит гораздо более сильную моральную встряску, чем произвело бы в данном случае наказание» (Сухолинский).

«Воспитание детей – это легкое дело, без трепки нервов, в порядке здоровой, спокойной, нормальной, разумной и веселой жизни» (А.С. Макаренко)

**Рефлексия.** Обсуждение результатов работы, эмоционального отклика на отдельные задания и занятие в целом.

*Бланк для индивидуальной работы каждого участника*



### **Схема «Я-высказывания»**

Конкретное описание того, что вызвало чувство («Когда ты вчера опоздал...»).

Называние чувства в тот момент («...я почувствовала беспокойство...»).

Называние причин («...наверное, это произошло потому, что...»).

*А. Вы зовете дочь обедать. Она отвечает: «Сейчас» — и продолжает заниматься своими делами. Вы начинаете сердиться.*

- «Да сколько же раз тебе надо говорить!»
- «Я начинаю сердиться, когда приходится повторять одно и то же»
- «Меня сердит, когда ты не слушаешься»

*Б. У вас важный разговор с другом. Ребенок то и дело его прерывает.*

- «Мне трудно беседовать, когда меня прерывают»
- «Не мешай!»
- «Ты не можешь заняться чем-то другим?»

*В. Вы приходите домой усталая. У сына друга, музыка, веселье. Вы испытываете смешанное чувство обиды и раздражения.*

- «Тебе не пришло в голову, что я могу быть усталой?»
- «Уберите за собой посуду»
- «Меня обижает и сердит, когда я устала и вижу дома беспорядок»

### ➤ **Упражнение «Другими словами»**

➤ Например, «Ты должен принести мне книгу». («Я была бы рада, если бы ты принёс мне книгу»).

➤ «Он должен заботиться обо мне» \_\_\_\_\_



➤ «Ты ни разу в жизни для меня ничего не сделала!»

\_\_\_\_\_

➤ «Ты должна была предвидеть возможные трудности»

\_\_\_\_\_

➤ «Меня обидели!» \_\_\_\_\_



➤ «Меня заставили» \_\_\_\_\_

➤ «Он - упрямый осёл» \_\_\_\_\_

➤ «Он меня унизил» \_\_\_\_\_

➤ «Прекрати меня злить!» \_\_\_\_\_

➤ «Ты должна мне дать программу, книгу» \_\_\_\_\_



➤ **Упражнение «Без конфликта»**



➤ **Упражнение «Моя цитата»**

➤ «Все конфликты в мире и в душе человека проходят через его сердце и возвращаются к нам осмысленными и понятными. А что понятно, то уже не страшно» (Э.Фром)

➤ «Конфликт – это опасение хотя бы одной стороны, что ее интересы нарушает, игнорирует другая сторона» (У. Линкольн).

➤ «От любви до ненависти один шаг, от ненависти до любви – километры шагов» (Стендаль).

➤ «Искусство быть мудрым состоит в умении знать, на что не следует обращать внимание» (У. Джеймс).

➤ «Бывают обстоятельства, когда прощение производит гораздо более сильную моральную встряску, чем произвело бы в данном случае наказание» (Сухолинский).

➤ «Воспитание детей – это легкое дело, без трепки нервов, в порядке здоровой, спокойной, нормальной, разумной и веселой жизни» (А.С. Макаренко)